

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat)*, 3, 74827501.
- Annisa, & Munas Dwiyanto, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pengguna Jasa Pt. Pos Indonesia Di Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(3), 1–12. [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr)
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2013.
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.V3i2.1346>
- Bahri, M., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch)*, 4(4), 180–191.
- Budiman, Aditya Ferlan Farhanuddin, Astri Ayulia Putri Setia, & Diella Jauza. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74. <https://doi.org/10.54783/dialektika.V19i1.65>
- Candana, D. M., Putra, R. A., & Purwasih, R. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Raysstone Gym Kota Padang Awi. *Journal Of Science Education And Management Business*, 1(1), 86–96.
- Dewi, D., Hajadi, F., Handranata, Y. W., & Herlina, M. G. (2021). The Effect Of Service Quality And Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty In Service Industry. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 631–636. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.5.007>
- Dewi, R. A. L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 6, 1536–1546.
- Eka Tirtawati, D. G. (2021). Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Retensi Pelanggan Di Sektor Perbankan. *Journal Of Entrepreneurship, Management And Industry (Jemi)*, 4(2), 49–55. <https://doi.org/10.36782/jemi.V4i2.2168>
- Ekonomi, F., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2024). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Feb Umsu Pengguna Aplikasi Gojek. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(September), 203–214.
- Ekonomi, J. (2023). Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.
- Elboraie, E. H., Abdelazeem, M. T., Amara, D. F., & Ayad, N. (2024). The Impact Of Internal Marketing On Service Excellence In The Egyptian Public Healthcare Sector: The

- Moderating Role Of Job Retention. *Pakistan Journal Of Life And Social Sciences*, 22(2), 9789–9811. <https://doi.org/10.57239/Pjls-2024-22.2.00740>
- Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 – 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren). *Diponegoro Journal Of Social And Politic Tahun*, 2(7), 1–10.
- Fau, S., & Khoiri, M. (2024). *Pengaruh Digital Marketing , Kepercayaan, Dan Inovasi Terhadap Loyalitas Konsumen Maxim Di Kota Batam*. 24(1), 1–13.
- Ferdinand. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dengan Sem : Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9*. Badan Penerbit - Undip. <https://doi.org/979-704-015-1>
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/Sinomika.V1i3.285>
- Issn, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal.Stiatabalong.Ac*, 7, 1321–1334.
- Istighfarnissa, N., Pradhanawati, A., & Prabawani, B. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pembelian Tiket Di Situs Traveloka). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(3), 399–410. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2022.34880>
- Kadir, A., Jayen, F., Amrulloh, R., & Ningsih, T. W. (2023). Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Rajawali Nusindo Di Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(2), 113–126. <https://doi.org/10.30649/Japk.V13i2.95>
- Kasinem, K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096>
- Kemala, S., Krisanti, F. O., & Permata, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pengalaman Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada The Balcone Suites & Resort Abstrak. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(3).
- Lorensia, S., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Di Yogyakarta. *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 7(2), 816. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V7i2.934>
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 3(2), 197–208. [https://doi.org/10.25299/Jtb.2020.Vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/Jtb.2020.Vol3(2).5808)
- Mohamad, M., & Modding. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Layanan Internet Di Masa Pandemi, Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Seiko Journal Of Management & Business*, 5(8), 494–504.
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust And Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 237. <https://doi.org/10.24252/Minds.V8i2.23224>
- Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., Husen, H., & Ningseh, D. W. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen Dan

- Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Umkm. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 7(2), 115–127.
- Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/Esha.V9i2.921>
- Narbuko, Cholid., Achmadi, A. (2015). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara, 2015.
- Nisa, F. D., Arumsari, N. R., & Karatri, R. H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bkk Cabang Dawe. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 4(1), 43–59. <https://doi.org/10.24176/JsmB.V4i1.12248>
- Nugroho J. Setiadi. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga*. (Edisi Keti). Prenada Media.
- Pasianus, O. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197–216.
- Penelitian, A., & Access, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pasien Rawat Jalan Rsud Salewangan The. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia The Indonesian Journal Of Health Promotion Open*, 4(2), 215–225.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbary, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/Joce-Ip.V15i1.226>
- Putri, S. Z. E., Widarko, A., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *E-Jrm: E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(09), 24–45.
- Rahma, A. W., & Ekowati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Berbelanja Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 3(1), 10–17.
- Ramadhan, R. (2024). In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/Saraqopat.V6i1.328>
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ap Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal Of Economics And Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/Ekonomis.V6i1.511>
- Razak Mashur. (2015). *Perilaku Konsumen*.
- Ridha, M., Dharma, A. S., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Pasar Sabtu Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 75, 1–10.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan , Kualitas Pelayanan , Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 229–247.
- Rizkiawan, I. K., Amalina, N., Utomo, F. H., Sari, D. P., & Putranti, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 3(Vol. 3 No. 1 (2022): Jurnal Ilmu Manajemen Retail (Jimat) Universitas Muhammadiyah Sukabumi), 25–32.

- <https://jurnal.ummi.ac.id/index.php/jimat/article/view/1487/842>
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023). Pengaruh Service Quality Dan Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Iconnet Pt. Icon Plus Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 957–966.
- Saekoko, A. N., Nyoko, A. E. L., & Fanggidae, R. P. C. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi Di Universitas Nusa Cendana). *Journal Of Management: Small And Medium Enterprises (Smes)*, 11(1), 49–64. <https://doi.org/10.35508/jom.v11i1.2318>
- Sanosra, A., & Thamrin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening. *Ijccs*, X, No.X(X), 1–5.
- Santoso, R. P., Irawati, W., & Laili, C. N. (2024). Literature Review: Implementasi Strategi Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *Bima: Journal Of Business And Innovation Management*, 6(3), 409–416. <https://doi.org/10.33752/bima.v6i3.6739>
- Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen, Melalui Kepuasan Dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(3), 88–99.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10955>
- Shetty, D. K., Perule, N., Potti, S. R., Jain, M., Malarout, N., Devesh, S., Vaz, S. F., Singla, B., & Naik, N. (2022). A Study Of Service Quality In Indian Public Sector Banks Using Modified Servqual Model. *Cogent Business And Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2152539>
- Siahaya, S., Alfonso, P. V., & Aunalal, Z. I. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Karyawan Yang Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Empiris Pada Salon Kecantikan Di Kota Ambon). *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 60–67.
- Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. *Jbee: Journal Business Economics And Entrepreneurship*, 4(1), 49–62.
- Strata, P. S., & Manajemen, G. S. (2024). *Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Mitra Swalayan Purwodadi) Oleh: Agista Ajeng Mahesti*.
- Subhan, A., Firdaus, A., & Najib, M. (2023). The Influence Of Islamic Service Quality And Trust On Customer Satisfaction And Intention In Reusing The Services In The Implementation Of Umrah And Special Hajj Pilgrimage. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 10(3), 275–289. <https://doi.org/10.20473/Vol10iss2023pp275-289>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif/Prof. Dr. Sugiyono*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st Ed.)*. Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D) (4th Ed.)*. Alfabeta 2019.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67.

<https://doi.org/10.33603/Jibm.V5i1.4929>

- Winarni, E. Widi. (2018). *Teori Dan Praktek Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Ptk, R&D* (R. A. Kusumaningtyas (Ed.)). Bumi Aksara, 2018.
- Wiratna Sujarweni, V. (2014). *Metodologi Penelitian : Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami/V. Wiratna Sujarweni* (Cetakan Pe). Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014.
- Yona Sari, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Kopi Bubuk Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Kopi Gunung Pasaman(Gunpas). *Management Studies And Entrepreneurship Journal (Mse)*, 01(1), 1.

